

## Interiorização do atendimento foi tema de debate no IRH

Desafios, atuações, propostas e outros debates em relação à interiorização do atendimento no Governo de Pernambuco estiveram em pauta no III Fórum de Debates da Excelência em Gestão Pública. O evento, realizado pelo Instituto de Recursos Humanos, reuniu gestores de diversas instituições do Estado com o objetivo de discutir os avanços e desafios em Pernambuco em relação à temática.

Ivaneide Dantas, superintendente de pessoas da Secretaria de Educação e uma das palestrantes do evento, explica que descentralizar as ações é fundamental para se tornar referência em atendimento. “No interior, atuamos por meio de 17 Gerências Regionais, atendemos 1107 escolas com um total de 900 mil alunos. Para melhorar as condições de atendimento realizamos processos seletivos, fazemos constantemente capacitações voltadas para nossos servidores, realizamos trabalhos de prevenção e promoção da saúde dos nossos professores”, enumera. A superintendente ainda comenta da importância de trabalhar em conjunto, seja dentro do próprio ambiente de trabalho, seja com ajuda de colegas de outras secretarias. “Acredito que quando os servidores se juntam se tornam mais fortes”.

Já na Funape, a meta de trabalho é proporcionar em cada agência que possui atendimento no interior, as mesmas condições de serviços da capital. Silvia Rivas, gerente das Agências Previdenciárias que também deu sua contribuição como palestrante, argumenta que a Funape possui 13 unidades de atendimento no interior e o trabalho desenvolvido nessas agências não se restringe apenas à central do município, mas envolve todos que fazem a Fundação. “Realizamos um atendimento otimizado no interior de Pernambuco. Para isso investimos em contratação de pessoal com os processos seletivos, em outras ferramentas de atendimento como a Ouvidoria e em capacitação dos nossos servidores”.

Outras ações de destaque são as promovidas pelo Detran que tem como meta desenvolver um trabalho em Pernambuco de educação para a promoção de um trânsito seguro, humanizado e com inclusão social. A diretora de atendimento, Dirce Melo, argumenta que o grande avanço do Detran foi no atendimento ao cidadão. “Em Pernambuco, todo o

atendimento do Detran é padronizado e universalizado, isso significa que os serviços que oferecemos na capital estão disponíveis em todas as 86 unidades. Isso é um grande salto”, comemora. O órgão também realiza outras ações de interiorização como a ação educativa da Turma do Fom Fom, o atendimento no Detran Móvel e o Programa de CNH Popular.

Ana Cavalcanti, presidente do IRH, explica que a interiorização do atendimento é umas das principais prioridades de ação do Governo de Pernambuco e o Fórum foi uma ótima oportunidade para o intercâmbio de experiências e para o desenvolvimento de novas ações. “Esses fóruns servem de apoio para discussão de novas idéias para que, de acordo com a necessidade de cada órgão, possam virar em ações concretas.”

A presidente também ressalta que o IRH já prioriza a interiorização dos serviços que oferece e desenvolve várias ações nesse sentido, como a política de ampliação do Programa de Capacitação que já visitou várias cidades do interior do Estado; da marcação de consultas do Sassepe pelo 0800, que já podem ser agendadas por usuários de todo Estado; das reformas e informatização das Agências Regionais do Instituto, entre outras.

Os participantes também comentaram das ações que desenvolvem em suas instituições. O conservatório Pernambucano de Música tem trabalhos no interior de Pernambuco com o projeto Bandas de Pernambuco, além de desenvolver a capacitação dos professores de música em todo Estado. Maria Isabel Lafayette, supervisora do Conservatório, comemorou os avanços na interiorização em Pernambuco e parabenizou as ações. “A troca de experiências com outros órgãos de diversos níveis do governo foi de ótima valia”.



# INTG começa trabalhos no IRH

O Instituto de Gestão (INTG) deu largada nos trabalhos que poderão melhorar os serviços de atendimento aos usuários do Sistema de Assistência à Saúde do Servidor Público do Estado de Pernambuco (Sassepe) e do Hospital dos Servidores do Estado (HSE). O encontro realizado na última sexta (21) no auditório do HSE reuniu toda a diretoria do IRH, Sassepe, HSE, Associação dos Servidores Públicos do Estado (Assepe), além do secretário de Administração, Paulo Câmara, e do secretário executivo da SAD, José Neto.

“O HSE é um dos poucos patrimônios que ainda restam ao servidor, é a segurança do servidor. É importante cuidarmos dele. Não pretendemos ter lucro com o hospital, mas queremos que o retorno seja no bom atendimento. O HSE vai continuar sendo do servidor público estadual como sempre foi. Esse projeto que está sendo apresentado é de melhoria para a gestão do HSE. Esse é nosso legado”, discursa Paulo Câmara. Já José Neto acredita na força da comunicação entre os gestores com os funcionários para que o projeto venha a calhar. “É necessário que os gestores sejam agentes multiplicadores da causa, porque o envolvimento de todos é essencial no processo”.

De acordo com a presidente do IRH, órgão responsável pelo Sassepe e HSE, Ana Cavalcanti, não se trata de uma consultoria e sim de um Programa de Desenvolvimento. “O que pedimos ao INTG foi mais que uma consultoria, foi um Programa de Desenvolvimento. Queremos a capacitação de nossos gerentes; um resultado mais eficiente de gestão, que proporcione um melhor atendimento aos usuários. Desse trabalho pode até surgir um novo modelo para o HSE ou não. Pode ser que estejamos no caminho certo e só seja preciso alguns ajustes”, explica.

A necessidade de mudança também se fez presente na fala do diretor do Sassepe, Flávio Figueiredo. “Alcançamos o equilíbrio financeiro do sistema, mas precisamos ampliar nossos serviços. O HSE tem potencial físico e humano para ajudar nesse ‘plus’. Se todos contribuírem no processo o HSE vai ajudar o Sassepe a crescer, oferecendo mais serviços e diminuindo o débito constante com a rede credenciada”. A mesma concepção tem o diretor do HSE, Eniedson Barros, “... Tava mais do que na hora de termos uma ‘consultoria’ para avaliar a nossa situação e apontar onde devemos atacar para crescer. Somos o hospital âncora do Sassepe. Esperamos investimento no projeto para que não fique inacabado por falta de verbas”, dispara Barros.

O diretor do INTG e também coordenador geral do Programa de Desenvolvimento Gerencial (PDG), Ricardo de Almeida, está confiante no sucesso da ação. “Essa metodologia que iremos empregar aqui já foi utilizada em outras organizações e tem dado certo. Acredito que com essa equipe daqui o resultado seja muito bom. Vamos somar nossas forças para melhorar essa gestão. A nossa metodologia é participativa. Não vamos chegar com pacotes prontos. Juntos, vamos apontar as melhorias”.

Segundo Almeida, até dezembro é a fase do conhecimento da realidade, através de entrevistas com os membros do Comitê de Coordenação e a partir de janeiro começa o trabalho propriamente dito com o Módulo de Integração. As próximas reuniões já estão agendadas para o dia 12 de dezembro para apresentação de resultados, e no dia 22, às vésperas do Natal, para a elaboração da versão final do documento do INTG/IRH. O prazo para a finalização do trabalho é dezembro de 2009.

## IRH celebra parcerias com escolas de ensino superior do interior de Pernambuco

Aprimoramento profissional e o desenvolvimento do ensino. É com esse objetivo que o IRH vem firmando convênios com escolas de ensino superior a fim de conceder descontos no valor da mensalidade para servidores do Executivo Estadual e, em alguns casos, para seus dependentes (filhos, cônjuges e companheiros). As mais novas conveniadas são a Associação Caruaruense de Ensino Superior (Asces) e a Associação Diocesana de Ensino e Cultura de Caruaru.

A Asces oferece descontos de 15% no valor das mensalidades dos cursos de graduação e pós graduação e é válida apenas para os servidores públicos estaduais

ativos ou aposentados, civis ou militares. Já a Associação Diocesana, o desconto é de 20% nas graduações e 15% nos cursos de pós-graduação e vale tanto para funcionários ativos e inativos, quanto para dependentes.

De acordo com a presidente do IRH, Ana Cavalcanti, a iniciativa é um benefício a mais para os servidores e que, agora, chega ao interior. “Assim como o Programa de Capacitação que já ofereceu qualificação no interior, temos o objetivo de firmar parcerias com outras faculdades, principalmente de cidades pólo, que atingem um maior número de

servidores. Assim, podemos criar oportunidades para o aprimoramento profissional do funcionário público de todo o Estado”, comenta.

**Capital** - Este mês, mais uma faculdade do Recife assinou convênio com o IRH, o Instituto Santa Maria de Educação, Cultura, Ciência e Tecnologia. O valor do abatimento é de 20% para os cursos de graduação (podendo ser acrescido um desconto de 10% se o pagamento for efetuado até o dia 10 de cada mês) e 10%

para os de pós-graduação (podendo ser acrescido de 5% para pagamentos efetuados até o dia 10 de cada mês).

Para ter o abatimento, o procedimento é fácil. É necessário que os servidores tenham vínculo com a instituição, procurem a secretaria do curso, dêem entrada num requerimento solicitando o benefício e apresentem os documentos necessários. É importante observar as condições estabelecidas por cada instituição. Confira os descontos celebrados entre as faculdades e o IRH:

| Instituição de Ensino                                                | Descontos                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Universo                                                             | 30% nas graduações e 20% nas pós-graduações                                                                                                                                                 |
| FIR                                                                  | 25% nas graduações e pós-graduações                                                                                                                                                         |
| Esurp (Escola Superior de Relações Públicas)                         | 15% nas graduações e 20% nas pós-graduações                                                                                                                                                 |
| Maurício de Nassau                                                   | 20% nas graduações e pós-graduações e o mesmo percentual também é dado para o Colégio Bureau Jurídico                                                                                       |
| CDP (Centro de Desenvolvimento de Pessoas)                           | 15% para as pós-graduações e cursos de extensão                                                                                                                                             |
| Fadepe (Faculdade de Desenvolvimento de Pernambuco)                  | 50% nas graduações e pós-graduações                                                                                                                                                         |
| Facipe (Faculdade Integrada de Pernambuco)                           | 20% nas graduações e pós-graduações no turno da noite e 30% nas graduações e pós-graduações no turno da manhã                                                                               |
| Faculdade dos Guararapes                                             | 20% nas graduações em Ciência da Computação, Rede de Computadores, Tecnologia da Informação, Administração, Marketing, Produção Industrial e Direito<br>30% nas graduações na área de Saúde |
| Funeso                                                               | 20% nas graduações e pós graduações (exceto enfermagem)<br>10% no curso de enfermagem                                                                                                       |
| Fama                                                                 | 20% graduações<br>15% pós-graduações                                                                                                                                                        |
| Unieco                                                               | 10% nos cursos de curta duração, extensão, técnico, tecnológico, graduação, MBA, Pós graduação                                                                                              |
| CPHD (Centro de Psicologia Hospitalar e Domiciliar do Nordeste LTDA) | 15% nos cursos de pós-graduação em Psicologia Hospitalar e Neuropsicologia e cursos de capacitação de psicoterapia.                                                                         |

| Instituição de Ensino                                  | Descontos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Faculdade São Miguel                                   | 42% nos cursos de Administração com habilitação em: Marketing, Comércio Exterior, Hotelaria e Empreendimentos Turísticos, Economia;<br>53% no curso de Letras — licenciatura com habilitação em Português e Inglês;<br>20% no curso de Nutrição;<br>25% no curso de Fisioterapia;<br>20% para qualquer curso de pós-graduação (com o grupo de, no mínimo, 5 funcionários ou dependentes legais);<br>50% para os portadores de diploma que ingressarem nos cursos de Administração com habilitação em: Marketing, Comércio Exterior, Hotelaria e Empreendimentos Turísticos, Economia, Fisioterapia, Letras licenciatura com habilitação em Português, Inglês, e Nutrição.                                             |
| Asbratec                                               | 10% nos cursos técnicos.<br>Cursos de extensão: 10% à vista e 5% parcelado.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Ibratec                                                | 5% nos cursos de graduação<br>10% nos cursos de pós-graduação.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Associação Caruaruense de Ensino Superior (ASCES)      | 15% nos cursos de graduação e pós-graduação para os servidores públicos estaduais ativos ou aposentados, civis ou militares.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Associação Diocesana de Ensino e Cultura de Caruaru    | 20% nos cursos de graduação; 15% nos cursos de pós-graduação válidos para funcionários ativos e inativos e para dependentes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Santa Maria de Educação, Cultura, Ciência e Tecnologia | 20% para os cursos de graduação (podendo ser acrescido um desconto de 10% se o pagamento for efetuado até o dia 10 de cada mês);<br>10% para os de pós-graduação (podendo ser acrescido de 5% para pagamentos efetuados até o dia 10 de cada mês).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Faculdade de Olinda (Focca)                            | 25% nos cursos de Direito, Administração, Ciências Contábeis, Secretariado Executivo no turno da NOITE;<br>30% nos cursos de Direito, Administração, Secretariado executivo, Letras licenciatura com habilitação em Português, Geografia licenciatura, Sequencial em Gestão de Sistema de Informação no turno da MANHÃ;<br>20% em qualquer curso de pós-graduação com no mínimo de 5 funcionários ou dependentes legais;<br>50% para portadores de diploma que ingressarem nos cursos de Direito, Administração, Ciências Contábeis, Secretariado Executivo, Letras — licenciatura com habilitação em Português, Geografia — licenciatura, Sequencial em Gestão de Sistema de Informação nos turnos da MANHÃ e NOITE. |

Fafire

10% nos cursos de pós-graduação (apenas para servidores ativos e não beneficia o dependente).

OBS: Outras informações sobre os convênios podem ser acessadas no site do IRH ([www.irh.pe.gov.br](http://www.irh.pe.gov.br))

## Campanha e alerta marcam o Dia Mundial do Diabetes em Pernambuco



Pelo menos 300 pessoas foram atendidas com exames de saúde que foram oferecidos gratuitamente no Parque da Jaqueira

Quem passou ou estava caminhando pelo Parque da Jaqueira na manhã desta sexta-feira (14) se deparou com uma movimentação diferente. Era a conscientização pelo Dia Mundial do Diabetes, um evento realizado pelo IRH em parceria com o Hospital dos Servidores do Estado e a Sociedade Brasileira do Diabetes.

O evento começou logo cedo. Pelo menos, 300 pessoas participaram das atividades de saúde como aferição de pressão e teste de glicemia. Uma delas foi a servidora Marizzia Caminha que também é paciente do Programa de Diabetes do HSE. “Adorei a iniciativa. Isso estimula não só quem é paciente, mas a todos, a cuidar da saúde. Ações como essa deveriam acontecer mais vezes”, comentou. Outras atividades como, informações com médicos, dicas de saúde, prática de exercícios físicos, distribuição de panfletos educativos e caminhada, também foram oferecidas no local. Tudo para chamar a atenção da população sobre os riscos, tratamentos e prevenção da doença.

Para a médica e coordenadora do Programa de Diabetes do HSE, Ana Azoubel, foi importante alertar a todos sobre os perigos da doença. “O diabetes reduz a expectativa de vida do paciente em até sete anos e a maioria das causas está associada aos maus hábitos de vida. No dia de hoje, o mundo se volta para alertar sobre a doença”, explica. A médica ainda alerta que a preocupação com o diabetes deve ser uma prática diária para quem é portador da doença ou não.

Além das atividades realizadas durante o dia, o Hospital dos Servidores do Estado e o Instituto de Recursos Humanos também estavam inseridos na campanha pela luz azul e foram iluminados. A ação foi mais uma iniciativa de conscientização da data. “O Brasil participou ano passado da campanha, com cerca de 50 pontos de luz azul. Esse ano, a meta foi chegar a

Outras ações de saúde foram oferecidas. Caminhadas e prática de exercícios físicos também fizeram parte da programação



500 locais com a luz azul pelo mundo inteiro. Por isso, o Hospital dos Servidores do Estado e o IRH foram iluminados, para que a mensagem de conscientização atingisse um maior número de pessoas”, garante a presidente do IRH, órgão responsável pelo HSE, Ana Cavalcanti. No Recife, a Assembléia Legislativa e o Marco Zero também receberam iluminação.

Ações como essas, foram realizadas em diversas cidades do Brasil e em mais de 150 países. Com o tema “Nenhuma criança deveria morrer de diabetes”, esse ano, o evento teve o objetivo de alertar a população para o aumento da prevalência do diabetes - tipo 1 e tipo 2 - entre crianças e jovens, destacar a importância do diagnóstico precoce, da educação para reduzir as complicações da doença e salvar vidas, além de informar o público sobre as causas, sintomas, complicações e tratamentos do diabetes.

**Doença** - O diabetes é uma doença crônica e aparece quando o organismo não produz insulina suficiente ou não consegue usá-la adequadamente para suprir suas necessidades. As pessoas portadoras da doença têm que mudar hábitos, para ter uma vida saudável, além de estarem alertas para os níveis de glicose no sangue, para que sejam bem controlados. De acordo com a International Diabetes Federation (IDF), por ano, mais de 70 mil crianças desenvolvem diabetes tipo 1 e no mundo inteiro, mais de 440 mil crianças com menos de 14 anos têm a doença.

# Programa de Capacitação esteve em Noronha



Pela primeira vez o Programa de Capacitação desembarcou em Fernando de Noronha. Mais de 100 servidores que trabalham e moram na Ilha foram qualificados. Os cursos têm foco na capacitação técnica dos servidores efetivos do Executivo estadual, oferecendo ao funcionário instrumentos que possibilitem o aperfeiçoamento de suas atividades profissionais, em benefício da eficiência operacional da administração pública.

De 10 a 14 de novembro, os servidores que participaram do Programa viraram alunos, com direito a lápis e papel na mão. Ao todo, foram realizados quatro cursos: Oratória, Desenvolvimento em Lideranças e Gerenciamentos de Conflitos, Relações Interpessoais e Humanização e Excelência no Atendimento ao Público. Cada um com 40 horas/aula e comportando até 25 servidores, o que garantiu uma habilitação eficaz. Os

cursos foram escolhidos pela administração da Ilha.

Segundo Ana Cavalcanti, presidente do Instituto de Recursos Humanos, órgão que realiza o Programa de Capacitação, os cursos foram um sucesso. “Os servidores ilhéus ficaram satisfeitos com a oportunidade em investir na carreira e com a qualificação. Prometemos até voltar, por conta das necessidades observadas pela administração. É animador ver que o Programa vem dando certo, o objetivo é esse”, explica.

Desde o início deste ano, o Programa de Capacitação visita cidades de Pernambuco, principalmente do interior e amplia as oportunidades de qualificação para o servidor de todo Estado. Além da Ilha de Fernando de Noronha, os cursos do Programa já passaram pelas cidades de Palmares, Limoeiro, Afogados da Ingazeira, Garanhuns, Caruaru, Petrolina, Surubim e Goiana, cidades que são pólos de referência em Pernambuco. A presidente ainda comenta que, no próximo ano, os cursos continuarão visitando outros municípios e de acordo com a necessidade, até voltando a lugares já visitados, como Fernando de Noronha. O Instituto investe em média, R\$ 150 mil por ano com ações de capacitação. Em 2008, os investimentos já chegam a R\$ 179 mil e, até dezembro a expectativa é que 88 cursos sejam realizados e mais de dois mil servidores sejam qualificados.

## 1,5 mil pessoas visitaram o estande do IRH durante RH na Praça

Pelo menos 1.500 pessoas visitaram o estande do Instituto de Recursos Humanos de Pernambuco durante o RH na Praça, um evento realizado pela Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH-PE), na Praça do Carmo, no Recife. Orientações e informações sobre seleções simplificadas e concursos públicos em Pernambuco, foram oferecidas pelo IRH no último dia 13, no Espaço Oportunidades na Área Pública. Outras questões como ações do governo e capacitação do servidor público estadual também foram esclarecidas.



Quem passava pelo estande do IRH aproveitava para tirar dúvidas



Milhares de pessoas passaram pela Praça do Carmo em busca de oportunidades de trabalho

A servidora pública Márcia Vieira aproveitou o ensejo para buscar informações sobre cursos de capacitação e sobre concursos públicos. “Eu estou inscrita no Programa de Capacitação no curso de técnica para coordenadores. Vim aqui para saber se já fui selecionada e também quero saber sobre os concursos que estão por vir, pois a minha filha está interessada em

A ação, que aconteceu simultaneamente em estados onde a ABRH tem seccional, ofereceu ainda outros serviços gratuitos de orientação aos trabalhadores, profissionais, empresários, executivos e estudantes, além de contar com o apoio de especialistas em recursos humanos e de órgãos do Governo.

## Médicos do HSE discutem psicossomática da dor

De acordo com o Aurélio, “dor é sensação desagradável, variável em intensidade e em extensão de localização, produzida pela estimulação de terminações nervosas especiais”. Foi desenvolvendo essa temática que o Hospital dos Servidores do Estado realizou, no dia 10 de novembro, o Encontro Interdisciplinar de Psicossomática.

Médicos afirmam que quase metade da população brasileira sofre com dor e ela é o primeiro sintoma de qualquer doença. Para a psicóloga do HSE e mestra em psicologia clínica da dor, Andréia Botelho, o incômodo afeta não só o físico, mas, dependendo do tamanho, atinge o psíquico, o social, o espiritual e até outras pessoas que convivem com o doente. “Costumamos dizer que o efeito da dor é sistêmico, isto é, acaba se estendendo para a família e amigos. Quanto mais perto da “enfermidade”, esse sentimento se torna mais intenso”, avalia. Ela também alerta que o paciente busca o alívio dos sintomas e a tranquilidade,

portanto, cabe a equipe médica oferecer alternativas para que ele tenha seu desejo atendido, seja qual for o tipo da dor.

Já para o enfermeiro Tânus Olegário, é importante que a equipe de enfermagem faça avaliações permanentes a respeito do tamanho da dor para facilitar não só o trabalho dos médicos, como também aliviar o incômodo do paciente. “Para isso, é fundamental ouvi-lo, tocá-lo, acreditar no que ele se queixa, conhecer sua história e as características da dor”, explica.

O evento ainda teve como moderadores a angiologista e cirurgiã vascular, Quitéria Tavares, e a médica anestesista do HSE, Jane Amorim. O Encontro Interdisciplinar de Psicossomática é realizado toda primeira segunda-feira do mês e é coordenado pelos Núcleos de Estudos, Psicologia, Enfermagem, Serviço Social e pela Assistência de Pessoas e tem como objetivo reunir diversos profissionais da área médica para discutir assuntos ligados ao cotidiano do hospital.

**Expediente:** Núcleo de Apoio à Comunicação Organizacional - Etiene Bahé - DRT 2924,  
Luiz Guilherme de Moraes, Vivian Maia Braga e Criação 3 - Publicidade.

